

## **РЕЦЕНЗИЯ**

**от проф. д-р Преслав Димитров**

по процедура за публична защита на дисертационен труд  
(за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ в  
ПН 3.9 Туризм, докторска програма Икономика и управление на туризма), съгласно  
Заповед № 747/5.04.2022 г. на Ректора на ЮЗУ „Неофит Рилски“ - Благоевград

**на тема: „Анализ и оценка на влиянието на онлайн туристическите агенции и  
онлайн резервационни системи върху стратегическите възможности за хотела“**

**с автор:**

**Ивайло Стоянов Иванов, докторант в редовна форма на подготовка към Катедра  
„Туризм“ на Стопанския факултет при ЮЗУ „Н. Рилски“ – Благоевград**

### **I. Биографични данни за кандидата**

Ивайло Иванов е роден в гр. Пловдив. Същият притежава диплома за бакалавърска степен по „Финанси“ придобита от УНСС, гр. София (2002 г.) и магистърска степен по „Финанси“ придобита от ЮЗУ „Неофит Рилски“, гр. Благоевград (2005 г.). Ивайло Иванов говори свободно два езика- английски и руски. Кандидатът притежава професионален опит в сферата на финансите и туризма. През периода ноември 2003 г. - декември 2004 г. заема длъжността кредитен експерт в Прокредит Банк България АД, гр. Благоевград. От 2005 г. е съдружник и помощник управител в семеен хотел Феникс, Благоевград, където придобива богат практически опит в сферата на туризма и хотелиерството. От предоставената биографична информация се вижда, кандидатът Ивайло Иванов е завършен професионалист с над 15 години опит в туризма, хотелиерството, човешките ресурси и финансите.

## II. Оценка по отношение на структурата на дисертационния труд

За участието си в процедурата Ивайло Иванов е представил: 1.) Разработен дисертационен труд в обем 307 страници компютърно набран текст; 2.) Пет публикации: статии и участия с доклади в международни научни конференции, една от които в научно издание, реферирано и индексирано в световноизвестни бази данни с научна информация.

В представените научни публикации фактически е отразен в голяма степен дисертационния труд в различни степени на завършеност и с акцент върху отделни проблемни моменти и научни търсения. На тази база докторантът е попълнил справка за минималните изисквани точки по групи показатели за присъждане на ОНС „доктор“ за област 3. Социални, стопански и правни науки, 3.9. Туризъм, съгласно действащия Правилник за прилагане на ЗРАСРБ и е изчислил изпълнение на изискуемите 80 точки. Подготвил е и систематизиран автореферат, представящ съдържанието на дисертационния труд.

Дисертационният труд, представен от Ивайло Иванов, е разработен под научното ръководство на проф. д-р Мария Станкова и е посветен на актуална и значима за туристическа индустрия тема. Още повече, че разглежда функционалните особености във връзка с дейността на онлайн туристическите агенции и онлайн резервационни системи, чиято роля нарасна като следствие от Ковид пандемията.

Структурата на труда е изградена от въведение, три глави, заключение, списък на използваната литература и двадесет и осем приложения. Съдържателната част на труда е с обем от 307 стандартни страници, компютърно набран текст, като от тях 39 страници са приложения. Библиографският апарат на работата е представен на 22 страници в края на разработката и включва, както следва: 413 информационни източника, от които 33 на кирилица, 342 на латиница и 38 интернет източника. Налични са и по-ранни източници, използвани, поради всеобщата им значимост и ценност за изследваната тема.

*Може да се приеме, че така представената разработка в структурно отношение отговаря на изискванията за композиция и баланс в разположението на отделните глави.*

### **III. Оценка на съдържанието на дисертационния труд**

В увода на разработката, докторантът подчертава актуалността на изследвания проблем като се фокусира върху влиянието на онлайн резервационните системи във връзка с развитието на модерните технологии и нарастващия поток туристи в глобален план. Фокусът на внимание е насочен и към факта, че хотелските предприятия изключително активно използват възможностите предлагани от онлайн турагенциите (ОТА), като градските хотели в България са силно ангажирани с тези посредници за дистрибуция на хотелски продукт.

**Предмет** на изследване са взаимоотношенията, които възникват и се развиват между онлайн резервационните системи или туристически агенти и участващите в техните бази данни хотели, с конкретен пример в България. Разглеждат се силата и начина на влияние на ОТА върху хотелите и същевременно възможностите, които те дават на хотелските мениджъри за развитие и по-широк пазарен потенциал.

**Обект** на изследване са хотелите, разположени в градска среда в България, които използват онлайн резервационни системи и онлайн турагенти. **Основната изследователска цел** на труда е да бъде определена силата и посоката, било тя положителна или отрицателна, на влиянието на ОТА върху градските хотели в България, както и възможностите, или ограниченията, които тези дигитални туристически агенции предоставят на хотелите в страната. Участието в онлайн платформите за пласмент на хотелски продукт предоставя на градските хотели възможности за подобряване на заетостта, качеството на услугите и достъпа до по-широк кръг от потенциални потребители. Изведени са и три подцели, както и шест изследователски задачи.

**Изследователската теза** гласи: Онлайн турагенциите са достатъчно установени в България и заемат сериозен и увеличаващ се дял от пазара на хотелски продукт. Този факт продиктува действия от страна на хотелиерския бизнес, чрез които да бъдат диверсифицирани дистрибуционните канали на хотелски продукт. Нужно е подобряване на взаимодействието на хотелите с ОТА и постигане на независимост в процеса на дистрибуция. С оглед на доказването ѝ са определени три микротези.

**Методологията на изследване**, която е използвана в дисертационния труд включва съвкупност изследователски подходи и методи, съобразени със спецификата на изследваната проблематика.

В **глава първа** на дисертацията, докторант Иванов очертава основните моменти в развитието на хотелиерството, както и на посредниците при продажбата на хотелски продукт. Отделя внимание на бързата дигитализация на пазара на хотелски услуги и на все по-засиленото навлизане на онлайн турагенциите в практиката на хотелиерските мениджъри, както в световен мащаб така и в България. На преден план поставя виждането, че интернет турагентите и традиционните турагенти са в изравнени позиции, но постепенно влиянието на онлайн турагенциите се увеличава за сметка на традиционните, което от своя страна стимулира традиционния турагент да инвестира и навлезе в онлайн пазара. По всичко личи, че кандидатът за ОНС „Доктор“ познава добре обекта и предмета на своето изследване.

**Глава втора** е насочена към представяне на методологията. Разглеждат се също факторите и критерии, които оказват значителна роля в оценката на влиянието на онлайн туристическите агенции възможностите за развитие на съвременния хотел. Видно от изложението, докторантът използва дисперсионен анализ, корелационен и линеен регресионен анализ. Използва и моделите ТОЕ, „Верига на стойността“ и „Петте сили“ на Портър.

В **глава трета** е изложена емпиричната част на дисертацията и постигнатите резултати от изследването. Анализирани са пазара на хотелски услуги в градски и индустриални центрове и е подчертано увеличението на приходите от градски туризъм в България в последните години. В емпиричното изследване, посредством дискриптивна статистика и статистически анализ са изведени важни изводи и е разкрита степента на навлизане на ОТА в дистрибуционния процес на българските градски хотели. Открити са статистически значими зависимости посредством дисперсионен, корелационен и регресионен анализ на извлечените данни. Потвърждават се микротезите на докторанта, че ОТА се явяват в ролята на главен онлайн представител на множество градски хотели и съответно тези хотели се нуждаят от разработването и внедряването на собствени онлайн резервационни системи с цел спестяване на разходи за дистрибуция и по-голяма независимост от ОТА. В тази глава

авторът извежда 3 примерни модела за развитие на градски хотели в аспекта на отношенията с ОТА базирайки се на данните от изследването.

Изхождайки изцяло от гледната точка на градския хотел в България и съобразявайки се с особеностите на конюнктурата в сектора в страната са изведени конкретни практически насоки за стратегическо развитие.

В **заключението** на дисертационния труд е потвърдено твърдението, че развитието на съвременните хотелски предприятия е неразривно свързано с продажбите чрез онлайн резервационни системи и онлайн турагенции.

#### **IV. Оценка на приносите в дисертационния труд**

В представения от кандидата И. Иванов дисертационен труд могат да могат да се открият следните научни приноси:

1. Разширено е научното познание по отношение на ролята и значението на онлайн резервационните системи и онлайн турагенциите в сектор хотелиерство;

2. Изведени са възможни модели за развитие на стратегия на хотелски продажби в рамките на платформите на онлайн туристическите агенции в условията на българския пазар;

3. Предложена е разработка на концептуален модел представляващ хотела и сътрудничеството му с ОТА през призмата на модела ТОЕ и верига на стойността;

4. Изведени са препоръки и насоки, свързани с подобряването на бизнес резултатите на хотелските предприятия в България;

5. Формулирана е визия за създаване на български национален онлайн портал за хотелски резервации, като възможност за диверсифициране на съществуващите дистрибуционни канали.

Считам, че с работата си Ивайло Иванов е успял да обхване основни аспекти от въздействията на он-лайн туристическите агенции и ефектите от използването на он-лайн резервационни системи за хотелите в България. Акцентирайки върху градските хотели, Иванов е очертал основни аспекти във връзка със стратегическите възможности за развитие. Приемам направените от него изводи и обобщения.

#### **V. Критични бележки по дисертационния труд**

Като всяка изследователска разработка, така и при предложения за оценка дисертационен труд се забелязват някои моменти, към които биха могли да бъдат отправени препоръки. Така например, в изследването на нагласите и мненията на хотелиерите в България, докторантът е могъл да извърши по-задълбочен анализ на данните по скалата на Ликерт във втората и третата част от анкетната карта, като използва рангова корелация по Спирмън. Същевременно, това би увеличило доста обема на дисертационния труд. Така направените коментари не намаляват качествата на изследването и не променят положителната оценка за съдържателния му характер и наличието на съществени приноси.

#### **Заключение:**

Въз основа на представените обстоятелства в отделните точки I, II, III, IV и V на рецензията, заявявам своята положителна оценка за дисертационния труд на тема **„Анализ и оценка на влиянието на онлайн туристическите агенции и онлайн резервационни системи върху стратегическите възможности за хотела“**, разработен от Ивайло Стоянов Иванов и предлагам на уважаемите членове на Научното жури да му присъдят образователната и научната степен “доктор” в ПН 3.9 Туризм по докторска програма Икономика и управление на туризма .

**29.04.2022 г.**

**Благоевград**

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

**проф. д-р Преслав Димитров**

## **REVIEW**

**by Prof. Dr. Preslav Dimitrov**

under the procedure for public defense of a dissertation  
(for awarding the educational and scientific degree "Doctor" in  
PN 3.9 Tourism, doctoral program Economics and Management of Tourism), according to  
Order № 747 / 5.04.2022 of the Rector of SWU "Neofit Rilski" - Blagoevgrad

**on the topic: " Analysis and evaluation of the influence of online travel agencies and  
online reservation systems on the hotels' strategic opportunities"**

**with author:**

**Ivaylo Stoyanov Ivanov, full-time PhD student at the Department of Tourism, Faculty  
of Economics at SWU "N. Rilski "- Blagoevgrad**

### **I. Biographical data about the candidate**

Ivaylo Ivanov was born in Plovdiv. He holds a bachelor's degree in Finance from the University of National and World Economy, Sofia (2002) and a Master's degree in Finance from SWU Neofit Rilski, Blagoevgrad (2005). Ivaylo Ivanov is fluent in two languages - English and Russian. The candidate has professional experience in the field of finance and tourism. During the period November 2003 - December 2004 he held the position of credit expert in ProCredit Bank Bulgaria AD, Blagoevgrad. Since 2005 he has been a partner and assistant manager at Fenix family hotel, Blagoevgrad, where he gained extensive practical experience in the field of tourism and hospitality. From the provided biographical information it can be seen that the candidate Ivaylo Ivanov is a complete professional with over 15 years of experience in tourism, hospitality, human resources and finance.

### **II. Evaluation regarding the structure of the dissertation**

For his participation in the procedure Ivaylo Ivanov presented: 1.) Developed dissertation in the amount of 307 pages of computer typed text; 2.) Five publications: articles

and participations with reports in international scientific conferences, one of which in a scientific publication, referenced and indexed in world-famous databases of scientific information.

In fact, the presented scientific publications largely reflect the dissertation in various stages of completion and with an emphasis on individual issues and research. On this basis, the doctoral student has filled in a report on the minimum required points by groups of indicators for the award of PhD degree in the area 3. Social, economic and legal sciences, 3.9. Tourism, according to the current Regulations for the implementation of “ZRASRB” and has calculated the implementation of the required 80 points. He has also prepared a systematic abstract, presenting the content of the dissertation.

The dissertation, presented by Ivaylo Ivanov, was developed under the scientific guidance of Prof. Dr. Maria Stankova and is dedicated to a relevant and important topic for the tourism industry. Moreover, it examines the functional features related to the activities of online travel agencies and online reservation systems, whose role has grown as a result of the Covid pandemic.

The structure of the paper consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references and twenty-eight appendices. The content of the paper has a volume of 307 standard pages, computer typed text, of which 39 pages are applications. The bibliography sources of the work are presented on 22 pages at the end of the thesis and includes 413 information sources, of which 33 in Cyrillic, 342 in Latin and 38 Internet sources. Earlier sources are also available, due to their general importance and value for the research topic.

*It can be assumed that the presented dissertation meets structurally the requirements for composition and balance in the layout of the individual chapters.*

### **III. Evaluation of the content of the dissertation**

In the introduction of the thesis, the PhD student emphasizes the relevance of the research problem, focusing on the impact of online reservation systems in connection with the development of modern technologies and the growing flow of tourists globally. The focus is also on the fact that hotel companies are extremely active in using the opportunities offered by online travel agencies (OTA), as city hotels in Bulgaria are strongly involved with these intermediaries for the distribution of hotel products.



**Subject** of the study are the relationships that arise and develop between online booking systems or travel agents and hotels participating in their databases, with a specific example in Bulgaria. The strength and manner of OTA's influence on hotels and at the same time the opportunities they offer to hotel managers for development and wider market potential.

**Object** of the study are the urban hotels in Bulgaria that exploit the possibilities of OTA and online reservation systems. **The main research goal** of the paper is to determine the strength and direction, whether positive or negative, of the impact of OTA on city hotels in Bulgaria, as well as the opportunities or limitations that these digital travel agencies provide to hotels in the country. Participation in online hotel product marketing platforms provides city hotels with opportunities to improve occupancy rates, service quality and access to a wider range of potential users. Three sub-objectives are presented, as well as six research tasks.

**The research thesis** states that: Online travel agencies are well established in Bulgaria and occupy a significant and growing share of the hotel product market. This fact dictates hotels action in order to diversify the distribution channels of a hotel product. It is necessary to improve the interaction of hotels with OTA and achieve independence in the distribution process. Three microtheses have been identified.

**The research methodology** which is used in the dissertation includes a set of research approaches and methods consistent with the specifics of the research.

In **the first chapter** of the dissertation, PhD student Ivanov outlines the main moments in the development of the hotel industry, as well as the intermediaries in the sale of hotel products. He pays attention to the rapid digitalization of the hotel services market and the increasing penetration of online travel agencies in the practice of hotel managers, both worldwide and in Bulgaria. At the forefront is the view that online travel agents and traditional travel agents hold equal parts of the market, but the influence of online travel agencies is gradually increasing at the expense of traditional ones, which in turn encourages traditional travel agents to invest and enter the online market. It seems that the candidate for PhD degree is well acquainted with the object and subject of his research.

**Chapter two** is aimed at presenting the methodology. The factors and criteria that play a significant role in assessing the impact of online travel agencies on the possibilities for the development of a modern hotel are also considered. As can be seen from the presentation, the

PhD student uses analysis of variance, correlation and linear regression analysis. He also uses the TOE model, Porter's Value Chain, and Five Forces models.

**Chapter three** presents the empirical part of the dissertation and the results of the research. The market of hotel services in urban and industrial centers is analyzed and the increase of the revenues from urban tourism in Bulgaria in recent years is emphasized. In the empirical study, through descriptive statistics and statistical analysis, important conclusions were drawn and the degree of OTA's entry into the distribution process of Bulgarian city hotels was revealed. Statistically significant dependences were found by analysis of variance, correlation and regression of the extracted data. The microtheses of the PhD student are confirmed, that OTAs act as the main online representative of many city hotels and, accordingly, these hotels need to develop and implement their own online reservation systems in order to save on distribution costs and achieve greater independence from OTAs. In this chapter the author presents 3 exemplary models for the development of urban hotels in the aspect of relations with OTA based on the research data.

Starting entirely from the point of view of the city hotel in Bulgaria and taking into account the peculiarities of the situation in the sector in the country, specific practical guidelines for strategic development have been derived.

The conclusion of the dissertation confirms the statement that the development of modern hotel enterprises is inextricably linked with sales through online booking systems and online travel agencies.

#### **IV. Evaluation of the contributions to the dissertation**

The following scientific contributions can be highlighted in the dissertation presented by the candidate I. Ivanov:

1. The scientific knowledge regarding the role and importance of online reservation systems and online travel agencies in the hotel sector has been expanded;
2. Possible models for development of hotel sales strategy within the platforms of online travel agencies in the conditions of the Bulgarian market are derived;
3. Development of a conceptual model representing the hotel and its cooperation with OTA through the prism of the TOE model and value chain is proposed;

4. Recommendations and guidelines related to the improvement of the business results of the hotel enterprises in Bulgaria have been given;

5. A vision has been formulated for the creation of a Bulgarian national online portal for hotel reservations, as an opportunity to diversify the existing distribution channels.

I believe that with his work Ivaylo Ivanov has managed to cover the main aspects of the impact of online travel agencies and the effects of using online booking systems for hotels in Bulgaria. Emphasizing on the city hotels, Ivanov outlined the main aspects in connection with the strategic opportunities for development. I accept the conclusions and summaries made by him.

#### **V. Critical notes on the dissertation**

As with any research work, thus in the case of the proposed for evaluation current one, there are some points to which recommendations could be made. For example, in the study of the attitudes and opinions of hoteliers in Bulgaria, the PhD student was able to perform a more in-depth analysis of the data on the Likert scale in the second and third parts of the questionnaire, using Spearman rank correlation. But at the same time, it would increase the volume of the dissertation.

The comments made in this way do not reduce the quality of the research and do not change the positive assessment of its content and the presence of significant contributions.

#### **Conclusion:**

Based on the circumstances presented in the separate points I, II, III, IV and V of the review, I declare my positive assessment of the dissertation on " Analysis and evaluation of the influence of online travel agencies and online reservation systems on the hotels' strategic opportunities", developed by Ivaylo Stoyanov Ivanov and I propose to the esteemed members of the Scientific Jury to award him the educational and scientific degree Doctor of Philosophy in field 3.9 Tourism in the doctoral program Economics and Management of Tourism.

**29.04.2022**

**Blagoevgrad**

**REVIEWER:**

**prof. Dr. Preslav Dimitrov**